

-
- ¹¹ ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Управление документами. Общие требования. М., 2007. С. 7.
- ¹² Там же. С. 12.
- ¹³ ГОСТ Р ИСО 23081-1-2008. Процессы управления документами. Метаданные для документов. Часть 1. Принципы. М., 2009. С. 3.
- ¹⁴ Рысков О. И. Метаданные электронного документа // Секретарское дело. 2006. №1. С. 41
- ¹⁵ ГОСТ Р ИСО 23081-1-2008. Процессы управления документами. Метаданные для документов. Часть 1. Принципы. М., 2009.
- ¹⁶ National Archives of Australia, Recordkeeping Metadata Standard for Commonwealth Agencies. Version 2.0, 2008, – www.naa.gov.au/recordsmanagement/publications/AGRkMS.aspx

Л. А. Саражина
*Ухтинский государственный
технический университет*

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

Информация является основой управления. С ее помощью реализуются связи между управляющей и управляемой подсистемами, между отдельными звеньями организаций. Информация, используемая для целей управления, классифицируется по многим признакам, каждый из которых существенен для формирования информационных ресурсов.

Информация обладает некоторыми общими для всех ее видов свойствами¹. Основным свойством информации следует считать ее неразрывную связь с определенной самоорганизующейся системой. Другими важными свойствами информации являются структурированность, смысл и ценность. Ценность информации выражается в таких понятиях как содержательность, своевременность, полнота, достоверность, оперативность.

Информация на глобальном уровне выполняет множество задач в жизни общества, обеспечивая коммуникации между элементами общественной системы, сохраняя и передавая знания, формируя память человечества. Необходимо выделить исключительную роль, которую информация играет в организациях, поскольку с ее помощью происходит эффективное взаимодействие между уровнями иерархии управления, его субъектами и объектами. Современная организация трактуется как сложное, комплексное образование.

Внешние и внутренние источники информации, которые оказывают влияние на организацию, образуют ее информационную среду. На ее основе в процессе деятельности организации возникает информационная инфраструктура как специальная система жизнеобеспечения, предлагающая пользователям соответствующую информацию. Центральную роль в этой

инфраструктуре играет документированная информация. Другими ее элементами являются информационная технология и информационный персонал.

Информационная инфраструктура организации представляет собой сложную систему, сочетающую структурированную и неструктурированную информацию, информационные процессы, протекающие во взаимодействии с внешней средой организации и охватывающие информационные потоки, призванные объединить все уровни управления, включая рабочие места, в эффективно действующий на базе созданных информационных ресурсов механизм достижения целей организации.

Отношение к информации как ресурсу означает, что по аналогии с другими ресурсами (финансы, оборудование, материалы, технологии, персонал) должен быть создан механизм управления информационными ресурсами, сформированы соответствующие структуры, выработаны новые технологии. Одной из важных характеристик информационного ресурса являются его качество, степень полноты для удовлетворения совокупных информационных потребностей организации.

Согласно Федеральному закону «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»² под информационными ресурсами понимается информация, содержащаяся в государственных информационных системах, а также иные имеющиеся в распоряжении государственных органов сведения и документы. Документированная информация является фундаментом информационного ресурса любой организации.

Документирование информации позволяет зафиксировать ее на определенном носителе, придать ей необходимую организационную форму, удостоверить подлинность и юридическую силу, снабдить необходимыми реквизитами для ее идентификации в целях поиска и использования, а также осуществить полноценную информационную поддержку управленческих процессов и накопить информационный ресурс в целях развития организации и сохранения индивидуальной памяти о ней во времени и пространстве. Исходя из этого, изучение документа как формы организации и представления информации в процессах управления имеет важное самостоятельное научное и практическое значение.

При помощи документирования информация приобретает необходимые свойства и в виде документов выполняет свою основную роль в процессах управления, передавая управленческие воздействия от объекта субъекту управления и сигнализируя об обратной реакции

Один из основателей документационной науки Поль Отле писал: «Документация не организуется самопроизвольно... Организовать документацию – значит обеспечить ее всем тем, что необходимо для правильного ее функционирования: документами, техническим оборудованием, точными инструкциями, персоналом...». Иначе говоря, документация нуждается в

управлении. Управление документацией означает управление созданием, использованием и хранением документов организации в течение их жизненного цикла на принципах экономичности и эффективности, с использованием новых информационных технологий, обеспечивающих качественный менеджмент по отношению к документации как полноценному ресурсу управления.

Управление документацией рассматривается нами в конкретных условиях функционирования организаций. При этом под организацией понимается любая структура, соответствующая правовому понятию организации, независимо от ее иерархического уровня, функциональной направленности и формы собственности.

Управление документацией заключается в организации полного и точного документирования деятельности предприятий, создании соответствующих форм документов; механизма контроля за объемом и качеством создаваемых документов; упрощении деятельности по созданию, накоплению и использованию документов; надежном хранении документации и своевременной ликвидации ненужных документов; правовом обосновании всех аспектов управления документацией.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируется на производстве и потреблении информации. Качество информации определяет качество управления, поскольку информация, как кровеносная система, пронизывает все органы управления, обеспечивая их энергетическим потенциалом и приводя в целенаправленное движение.

Документированная информация в процессе управления выполняет важнейшую роль, обеспечивая наполнение информационных ресурсов организаций. В связи с усложнением структуры и содержания информационных ресурсов, взрывным ростом их объема, возникает важнейшая задача рационального управления ими.

В наше время необходимость документирования процедур управления редко ставится под сомнение. Вопросы, если и возникают, то по поводу того, каким образом и в какой последовательности создавать документированные процедуры.

Документированные процедуры – это внутренние документы, регламентирующие порядок осуществления какой-либо деятельности, обеспечивающие выполнение функций управления путем определения форм и видов взаимодействия всех структурных подразделений предприятия.

При разработке документации к ней предъявляются определенные требования. Документация должна быть: комплексной (охватывать все виды деятельности, влияющие на качество); системной; адекватной; полной; адресной; понятной; санкционированной, т. е. быть утвержденной.

В процессе управления документацией порой могут возникать противоречия в отношении того, какой документ следует считать обычным, а какой – отчетным. Для их разрешения существует простое правило: в обычные документы могут вноситься изменения, а отчетные документы изменениям не подлежат.

Документы, устанавливающие принятую в организации процедуру управления документацией, должны описывать правила:

1. разработки, рассмотрения, пересмотра документов и внесения в них изменений совместно с процедурами согласования и утверждения документов на каждой из перечисленных стадий;
2. идентификации документов (например, правила простановки номера редакции и даты выпуска документа, отметок о пересмотре и т. д.);
3. обращения документов.

Необходимо обеспечить доступность всех документов для персонала с указанием их местонахождения. В обращении должны находиться только текущие версии документов, относящихся к системе менеджмента качества. Поэтому нужно предусмотреть и внедрить средства идентификации действующих и способы изъятия из обращения отмененных редакций документов.

Для эффективной организации работы вуза необходимо разработать документы, устанавливающие порядок и правила выполнения тех процессов, которыми следует управлять.

Методы управления документацией могут различаться в зависимости от типа рассматриваемых документов. Например, вся экзаменационная документация требует очень жесткой системы контроля, в которой перечень допущенных к ней лиц должен соответствовать утвержденному перечню рассылки.

Одними из основных документов, направленных на повышение качества подготовки специалистов, является сборник нормативных документов «Положения системы управления качеством учебного процесса», содержащий нормативные документы, регламентирующие учебный процесс в Ухтинском государственном техническом университете³.

При разработке нормативных документов использовались следующие принципы: однозначности (требования нормативного документа не должны допускать двойственного толкования); лаконичности (стремление к краткости документа); ясности (все требования к исполнению должны иметь необходимые пояснения в тексте нормативного документа); простоты (чем проще формулировки, тем лучше); наглядности.

Основные ошибки при разработке нормативных документов:

– первоначально создавались документы (из-за отсутствия опыта по созданию) имевшие сложные для понимания формулировки, не полностью раскрывавшие необходимые процедуры, либо нечетко структурированные;

– часто документы создавались для описания еще не устоявшихся процессов и в результате действовали лишь на бумаге;

– некоторые документы «спускались сверху» и затем их приходилось дорабатывать.

Однако создание комплектов документирования – самое простое из того, что предстоит сделать. Но даже на этом этапе уже возникают значительные проблемы, так как некоторые документированные системы оказываются «мертворожденные». В этом мы убедились на личном опыте, только третий вариант документов более или менее устраивает нас.

¹ Куликовский Л. Ф., Мотов В. В. Теоретические основы информационных процессов. — М.: Высш. школа, 1997. С. 12.

² Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

³ Развитие системы качества (ИСО-9001) в техническом университете /Н.Д.Цхадая, В.Н.Пантилеев, Н.С.Федотов, А.Н. Кустышев. –Ухта: УГТУ, 2002.-98 с.

Э. О. Скорикова, С. Н. Щербич
Тюменский государственный университет

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ПРОЦЕДУРЫ АДАПТАЦИИ СОТРУДНИКОВ В ОАО «ГОСТИНИЦА “ТЮМЕНЬ”»

В ОАО «Гостиница “Тюмень”» процедуре адаптации, являющейся продолжением процесса поиска и отбора персонала уделено немало внимания: создан комплекс документов, в которых фиксируются все задания для нового сотрудника, планируемые результаты, оценка итогов работы и окончательные выводы.

С одной стороны, документирование процедуры адаптации способствует повышению корпоративной культуры в организации и наиболее быстрому вхождению в должность нового сотрудника, с другой – это занимает большое количество рабочего времени как специалистов службы управления персоналом, так и других сотрудников за счет проведения аналитической работы при создании документов, ознакомления, согласования, подписания этих документов непосредственными руководителями и наставниками.

Для сокращения потерь времени на документирование процедуры адаптации ОАО «Гостиница “Тюмень”» была спроектирована автоматизированная база данных на основе приложения MS Access.